

平成22年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉アイススケート場(アクアリンクちば)		指定管理者	(株)レジャーインダストリー
指定期間	平成17年10月23日～平成26年3月31日		所管課	教育委員会生涯学習部社会体育課

2 管理運営の実績					
(1)主な実施事業	①指定管理事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	施設運営業務	通年	施設の利用受付、用具等の貸出、安全管理、使用許可等		
	維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃、警備等		
	経営管理業務	通年	事業計画、事業報告書、管理規程作成等		
	②自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	レストラン運営	通年	飲食物の提供(多目的室を活用)		
	スケート教室の開催	通年	指導員を伴うスケート教室を実施		
	商品の貸出、販売	通年	貸靴、水着等のスケート、温浴施設用品の貸出、販売		
(2)利用状況	①利用者数(人)				
	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	211,534	221,779	95.4%	130,000	162.7%
(2)利用状況	②稼働率				
	算定対象施設なし				
(3)収支状況	①収入実績(千円)				
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
	指定管理委託料	0	0	-	・自主事業については、スケート教室の充実、貸出及び販売商品の充実、屋台の併設等、自主事業の拡大により増加した。
	利用料金	143,162	128,873	111.1%	
	自主事業	64,415	32,218	199.9%	
	その他	0	0	-	
	合計	207,577	161,091	128.9%	
	②支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	40,000	25,000	160.0%	・人件費、事務費については、利用者数の拡大(計画比62.7%増)に対応するため増加した。
	事務費	29,132	21,420	136.0%	
	管理費	89,320	75,743	117.9%	
	自主事業	60,145	30,540	196.9%	
	その他	0	0	-	
	合計	218,597	152,703	143.2%	・自主事業については、事業の拡大により、収入と併せて増加した。
③収支実績(千円)					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)			
▲ 11,020	8,388	▲ 19,408			

(4)指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞ <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th>件数</th></tr><tr><td>使用許可</td><td>千葉アイススケート場設置管理条例第7条</td><td>153,297</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>千葉アイススケート場設置管理条例第8条</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>千葉アイススケート場設置管理条例第9条</td><td>0</td></tr></table>				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉アイススケート場設置管理条例第7条	153,297	使用不許可	千葉アイススケート場設置管理条例第8条	0	使用の制限	千葉アイススケート場設置管理条例第9条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																													
使用許可	千葉アイススケート場設置管理条例第7条	153,297																																													
使用不許可	千葉アイススケート場設置管理条例第8条	0																																													
使用の制限	千葉アイススケート場設置管理条例第9条	0																																													
(5)市への不服申立て	＜件数＞ 0件																																														
(6)情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞ <table><tr><th rowspan="2">文書名</th><th colspan="3">公開方法(場所)</th></tr><tr><th>当該施設</th><th>市政情報室</th><th>左記以外の方法</th></tr><tr><td>基本協定書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>年次協定書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>事業計画書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>事業報告書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>計算書類</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr></table> ＜文書開示申出の状況＞ <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><tr><td>指定管理者</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>0 件</td><td>0 件</td><td>0 件</td></tr></table>				文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	計算書類	○	○	—	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																														
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																												
基本協定書	○	○	—																																												
年次協定書	○	○	—																																												
事業計画書	○	○	—																																												
事業報告書	○	○	—																																												
計算書類	○	○	—																																												
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—																																												
申出先	開示	不開示	合計																																												
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																												
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																												

3 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 スケート場、温浴施設等の施設利用者に対し、アンケートを実施した。(通年) イ 回答者数 142人 ウ 質問項目 属性、利用回数、料金の設定、スケート経験、施設の感想、従業員の対応等
②調査の結果	ア 回答者の属性: 男性59人、女性83人 イ 利用回数: 2～10回以上(65.2%)の比率が高い。特に10回以上(24.2%)が高い。 ウ 料金の設定: 料金が高いと感じている回答者が、スケート場59.2%、温浴施設23.5%、レストラン45.2%であり、スケート場の料金を高く感じている回答者が多い。 エ スケート経験: 経験がある回答者が多い。(64.4%) オ 施設の感想: 「良い」(45.4%)、「普通」(53.2%)、「悪い」(1.4%) カ 従業員の対応: 「良い」(53.6%)、「普通」(42.1%)、「悪い」(4.3%)
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<主な意見> <対応> 楽しかった、また滑りたい ⇒ 今後も満足いただけるよう、管理を行う。 料金が高い ⇒ 今後もアンケートによる利用者動向調査を実施し、慎重に検討する。

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。
②意見、苦情の数	4件(電話によるものは、未集計のため、文書によるもののみ計上。)
③主な意見、苦情とそれへの対応	・温浴施設の監視体制がおろそかになっている。⇒監視員全員に対し、監視体制を徹底するよう指導した。 ・レストランからの展望について、植栽した松が邪魔をして海が見えない。⇒せん定作業を行い改善した。

4 指定管理者による自己評価			
- 施設の管理運営業務について、仕様書や事業計画書への適合状況は、きわめて良好であった。 - 施設の維持管理業務について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。 - 自主事業の実施について、仕様書や事業計画書への適合状況は、きわめて良好であった。 - その他業務の実施状況について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。			

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	制度導入により概ね事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。 (理由) - 収支については、東日本大震災の影響により、3月12日から3月31日まで全館休業していたことを考慮すると、概ね事業計画通りの実績が認められる。 - 管理運営については概ね事業計画通りに行われている。 - 利用者数は、計画を上回る実績が得られている。 - 利用時間の改善、料金の値下げ等、市民へのサービス向上が認められる。
確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護マニュアルの作成	2	個人情報保護規程を制定している。
	全従業員に対する定期研修の実施	2	
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	情報公開規程を制定している。
モニタリングの考え方	自己評価の方法	2	週1回定例会議を行い自己評価している。
	利用者意見の収集方法	2	回収箱を設けて常時アンケートを実施
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	施設・設備の点検業務を市内業者に委託
公正な利用受付	手続きの明確化、透明化に向けた取り組み	2	受付運営業務規程を制定している。
(2)市民サービスの向上			
施設・設備の貸出方法	利便性の向上、優先予約対応	3	利用者のニーズに合わせて、利用者数が少ない土日祝日の個人使用時間を短縮し、要望が多かった専用使用時間を拡大した。
利用者への支援	利用者への安全性の確保	2	場内放送で注意喚起を行うほか、ヘルメット、肘あて、膝あてを無料で貸し出している。
	緊急時の対応	2	地震、急病、負傷者発生時に適切に対応した。
利用料金	利用料金の設定	2	施設利用者への駐車料金無料化、高齢者料金の設定等を実施している。
	利用料金の減免	2	条例・規則に定めるとおりとしている。
	利用料金の割引	3	リピーター獲得のため、定期券・回数券を販売しているほか、新規利用者獲得のため、割引クーポンサイトを利用した利用券販売を実施した。
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	利用促進のための広報活動	2	ホームページの運営、パンフレットの配布等
管理体制	人員配置	2	仕様・提案のとおり配置した。
	職員研修の実施	2	仕様・提案のとおり実施した。

施設、備品の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	1	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検を未実施
	環境衛生、清掃、警備その他	2	仕様・提案のとおり実施した。
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	年代、経験度で区分したスケート教室を実施した。
	多目的室の有効利用	2	レストランを運営し、利用者へ飲食物を提供した。
(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	計画比約43.2%(6589万円)増 ・利用者数の拡大(計画比62.7%増)に対応するための経費が増加した。 ・自主事業の拡大により収入と併せて増加した。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	計画比約11.1%(1428万円)増
	自主事業収入は計画通りか	3	計画比約99.9%(3219万円)増

合計	48
平均	2.09

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 教育委員会指定管理者選定評価委員会の意見

市による評価はおおむね妥当であるが、スケート場の料金が低いと感じている利用者が多いことを踏まえると、利用料金の設定に係る評価を「3」とすることについては、再考する余地があるものと認める。
また、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、財務に関する事項で特記するものはないと認める。
その他、次の事項を本委員会の意見とする。
(1)建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検等の法定点検について、遺漏なく実施することを徹底し、施設の安全性の確保に万全を期すこと。
(2)スケート場の料金が低いと感じている利用者が多いことを踏まえ、利用時間に応じた利用料金の設定など、利用料金の設定については、適正かどうか検証すること。
(3)スケート場・温浴施設における事故は、重大な事故につながるおそれがあることを踏まえ、安全体制を十分に整えること。

※上記意見をふまえ、「5 市による評価」のうち「利用料金の設定」に係る評価を「3」から「2」に変更しました。